

HTD 2020

Barcamp collectif et créatif

Les 1^{re} rencontres de la
Médiation numérique en Centre-
Val de Loire
Human Tech Days



+ 100 participants

1 après-midi

3 thèmes pour collectivement trouver des solutions aux enjeux de l'inclusion et de la transition numérique

9 ateliers

Barcamp collectif et créatif: les enjeux de l'inclusion à la transition numérique

1

Ateliers : Formation des médiateurs numériques

2

Ateliers : Lieux et espaces du numérique d'aujourd'hui et demain

3

Ateliers : s'organiser au local

4

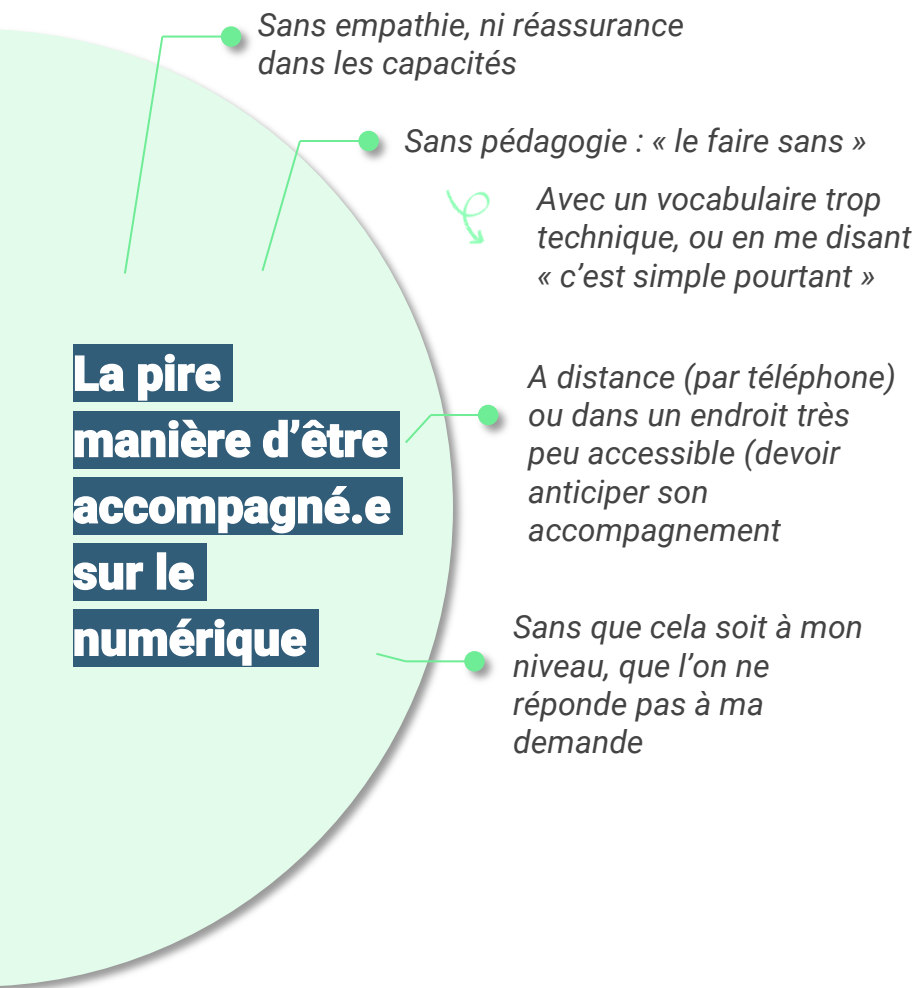
Annexes



Formations des médiateurs numériques

Quelles formations, quels
contenus ? Quelle
reconnaissance ?

1. Les risques du manque de formations professionnelles adaptées



Risques identifiés à ce que les accompagnants ne soient pas ou peu formés...

Frustration de l'accompagnant à ne pas pouvoir répondre correctement à la demande

- Frustration du public accueilli
- Sanction potentielle sur les accompagnants

Discrédit de la structure dans sa capacité d'accompagnement

- Incivilités, stress
- Bris de matériel

Rupture de droits ou aggravation d'une situation

- Désinformation des publics et des professionnels

Dégout d'apprendre pour les publics

Renforcement du sentiment d'exclusion pour les publics

- Sentiment de rejet, d'isolement dans sa situation
- Repli sur soi

2. Les fondamentaux pour des professionnels formés aux enjeux de l'inclusion et de la transition numérique

J'ACCUEILLE, J'ACCOMPAGNE SUR LES DÉMARCHES, JE FAIS AVEC LES PUBLICS

Mon rôle et mes missions nécessitent :

- Une bonne connaissance des différents publics
- Une posture d'accueil encourageante : écoute attentive, climat sécurisant, aide à la formulation du besoin
- Une posture d'accompagnement émancipatrice : faire avec la personne, accompagner à l'autonomie, mettre en situation, encourager à prendre des notes et verbaliser
- Une connaissance des ressources et acteurs partenaires sur le sujet (cartographie notamment pour orienter)

Mon rôle et mes missions soulèvent les enjeux de :

- Construction d'un ou d'outils de recensement et d'orientation des acteurs
- De déontologie et de respect des données personnelles des publics
- Cadrage des rôles de chaque professionnel

Un plan de formations professionnelles à construire autour de :

- **Savoir diagnostiquer les besoins** (amener une personne à s'exprimer sur ses capacités) et **compétences numériques et orienter** avec les outils adéquats (ex : cartographie)
- **Adopter une posture d'accompagnement** pédagogique et médiatrice (le faire avec la personne)
- **Se former aux démarches administratives et essentielles en ligne** (connaissance des différents services publics dématérialisés)

« Stop aux couteaux suisses »

2. Les fondamentaux pour des professionnels formés aux enjeux de l'inclusion et de la transition numérique

J'INITIE, JE FORME AUX COMPÉTENCES NUMÉRIQUES

Mon rôle et mes missions nécessitent :

- Une bonne connaissance des différents publics
- De solides compétences pédagogiques (savoir transmettre) et une capacité d'adaptation face aux différentes problématiques
- Une posture bienveillante et valorisante
- Une connaissance des outils et pratiques numériques
- Une capacité à donner envie d'apprendre, à trouver les leviers de motivation adaptés

Mon rôle et mes missions soulèvent les enjeux de :

- Mise à disposition d'outils pédagogiques dans un centre de ressources mutualisé (type Centre Départemental de Documentation Pédagogique)
- Qualification et de reconnaissance du métier de médiateur numérique (formation qualifiante)
- Mise à disposition de matériels informatiques et numériques adaptés à tous les publics

Un plan de formations professionnelles à construire autour de :

- **Savoir construire des parcours de formation non qualifiants** (initiation et culture numérique) avec définition des objectifs et des déroulés d'animation
- **L'implication des publics dans la construction des formations** (co-construction des parcours)
- **Savoir construire et utiliser des outils pédagogiques** existants pour favoriser l'apprentissage
- **Se former à des pratiques *d'aller vers*** des publics qui ne sont pas touchés habituellement par les accompagnements



Lieux & espaces du numérique d'aujourd'hui et demain

Projets de médiation, dans les murs, hors les murs, en distanciel

Les priorités sur les espaces d'accompagnement aujourd'hui et demain

DES ESPACES ADAPTÉS CELA ÉVITE...

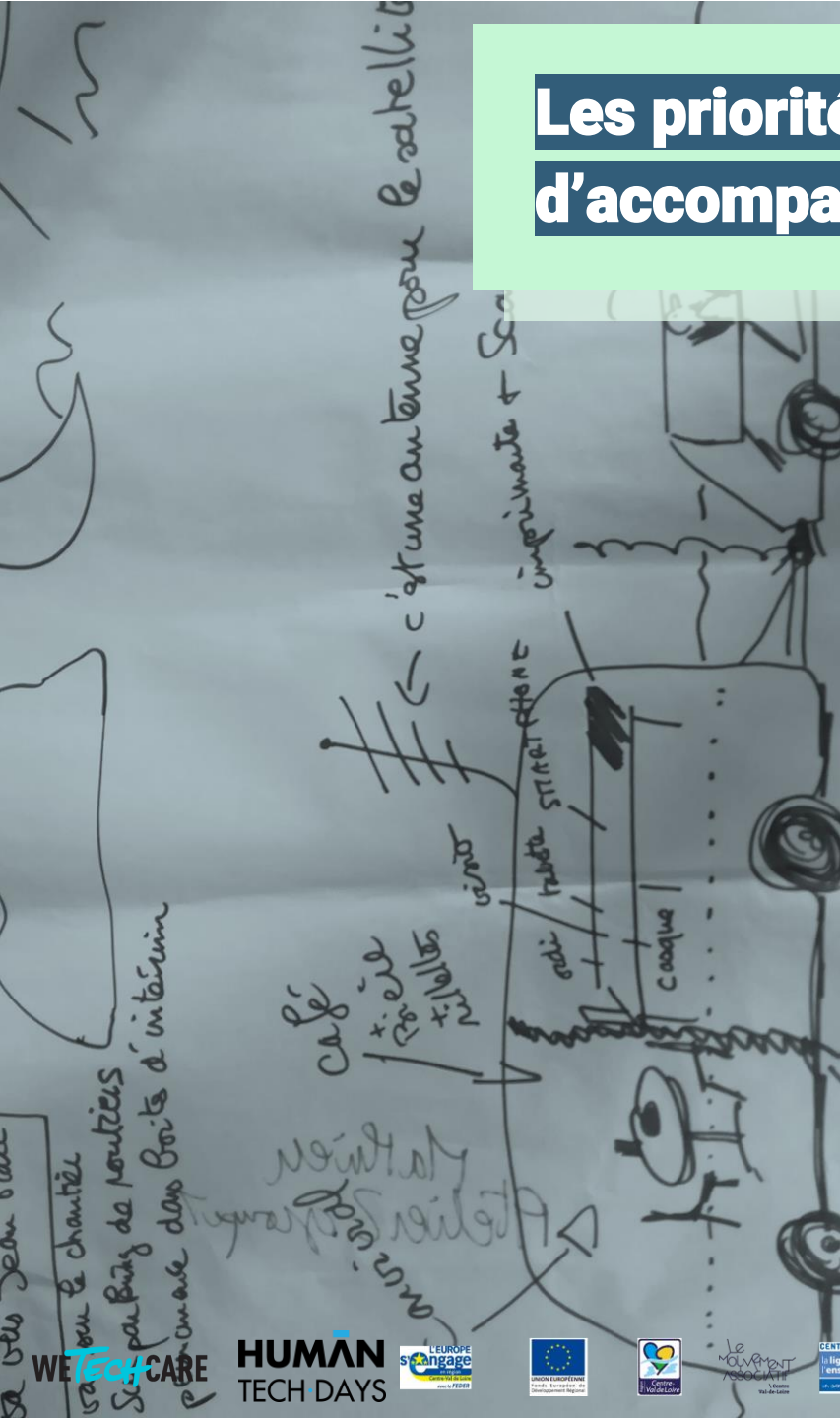
- La frustration des deux côtés, et des accrocs entre les publics et les accompagnants pouvant entraîner de discrédit des structures,
- Le syndrome de l'imposteur et le sentiment d'illégitimité pour les publics
- La désertification et la fermeture du lieu
- Le renforcement à terme de sentiments de rejet et d'isolement

LES ESPACES IDÉAUX D'ACCOMPAGNEMENT SONT...

- Conviviaux, accessibles, itinérants et ouverts à tous
- Modulaires et permettant un accompagnement individuel avec des espaces de confidentialité
- Equipés avec du matériel adapté à tous usages (professionnels et personnels)
- Collaboratifs avec une gouvernance partagée et une stratégie centrée sur l'utilisateur
- Animés par des médiateurs compétents et pédagogues

LES ENJEUX POUR ALLER PLUS LOIN...

- Comment permettre des espaces de plus en plus universels et centrés sur l'individualisation de la réponse
- Comment favoriser des solutions itinérantes efficaces et pérennes



1. Les risques qu'engendrent des espaces peu adaptés aux besoins des publics...

Risques identifiés à ce que les espaces d'accompagnement ne correspondent pas aux attentes et besoins des publics

Frustration des publics et des accompagnants

- Discrédit du lieu
- Tensions entre les usagers et les professionnels

Syndrome de l'imposteur pour les publics

- Sentiment d'illégitimité à venir, frontière mentale et sociale
- *Inaccessibilité aux publics en situation de handicap*

Ce sentiment d'imposture ou d'impossibilité de répondre aux besoins peut avoir un effet intransigeant : les publics ne reviendront plus même si le lieu change par la suite

Désertification de l'espace

- Gaspillage des investissements

Fermeture du lieu et perte de confiance des professionnels

- Sentiment d'impuissance et de perte d'énergie

Renforcement du sentiment de fracture pour les publics

- Sentiment d'abandon, de ne pas être pris en charge

2. Réinventer les espaces d'accompagnements idéaux

Confidentiel

Prévoir un espace de confidentialité pour proposer des rendez-vous individuels

Convivial

Que les personnes se sentent à l'aise de pousser la porte
Boissons et collations
Espaces chaleureux et confortables

Accessible

Large amplitude horaire
(ex : lundi au samedi de 8h à 21h)
Gratuité de l'espace

Collaboratif

Fonctionnement par gouvernance partagée
Ouverture à des événements
Co-construction avec les usagers du lieu

Équipé

En **matériel diversifié** (ordinateurs portables, tablettes, smartphones, imprimantes, scanners) et adapté aux **utilisations professionnelles** (systèmes d'audio et visioconférences)
En **connexion haut débit** (fibre, wifi)

Itinérant

Avec une équipe mobile pouvant faire « du hors les murs »
Avec un lieu itinérant du type caravane ou bus

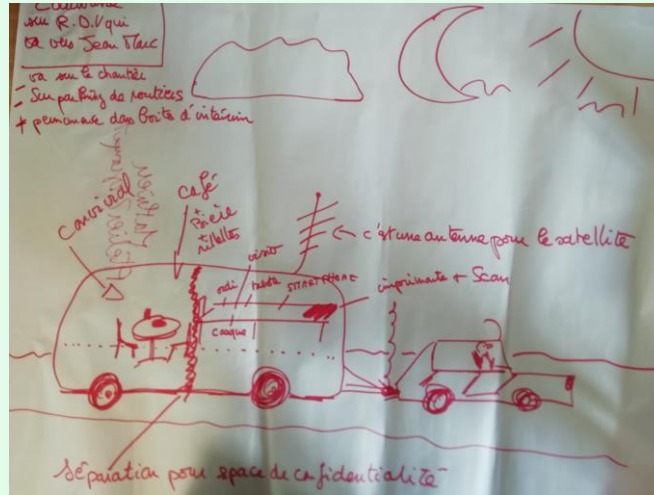


Pour aller :

- Sur des parkings (supermarchés, routiers, maries)
- Sur des chantiers
- En milieu rural (place du village)
- Dans des lieux d'éducation populaire

Animé

Professionnels formés pour pouvoir guider dans l'espace (orienter)
Compétences techniques, pédagogiques, relationnelles



L'espace d'accompagnement idéal est ...

Cette photo est un croquis réalisé par un des groupes de participants

3. Et demain, comment adapter ces espaces ?

DEMAIN, UN BESOIN CROISSANT DE TRANSVERSALITÉ

Les besoins des publics se tourneront de plus en plus vers :

- Les outils et moyens de communication
- Les canaux d'information
- La recherche de diversité des compétences et de complémentarité
- L'universalité des outils

DEMAIN, UNE COORDINATION DE PLUS EN PLUS ESSENTIELLE

Cette transversalité accélère les réflexions des professionnels à :

- Se coordonner en réseau et trouver des réponses collectives
- Construire des conventionnements de financements pluriannuels et collectifs

DEMAIN, PERMETTRE TOUJOURS PLUS D'ADAPTATION AUX BESOINS DE CHACUN

Décloisonnement

- Entre les usagers, s'appuyer sur le partage d'expérience et le pair à pair
- Entre les espaces d'accompagnement et les espaces de vie
 - Faire de la médiation dans des lieux de passage (gares, centres commerciaux)
 - Faciliter le hors les murs et la médiation à domicile et à distance

Adaptation

- Proposer un accompagnement polyvalent (pédagogique, administratif et technique)
- Embrasser la tendance « apportez votre équipement personnel » et permettre l'autonomisation sur son équipement
- Anticiper la baisse d'utilisation de l'ordinateur au profit du smartphone (proposer des lieux neutres avec prises)

S'organiser au local

Quel réseau de partenaires ?
Comment s'organiser ?

S'organiser au local, les priorités pour construire un réseau d'acteurs

au service du citoyen

réseau multiacteurs, pluriel. avec 1 stratégie commune

JE SUIS LE DÉCIDEUR...

IL FAUT PRIORISER LES ÉLÉMENTS QUI VOUS PARAISSENT ESSENTIELS DANS CE RÉSEAU

financement hybride

ingénierie commune.

SE METTRE EN RÉSEAU CELA PERMET...

- De créer une stratégie commune, structurée en politique publique cohérente et au service du citoyen
- De coordonner les actions et de rendre les acteurs plus efficaces ainsi que les financements
- D'obtenir des moyens plus conséquents de manière collective en parlant d'une seule voix

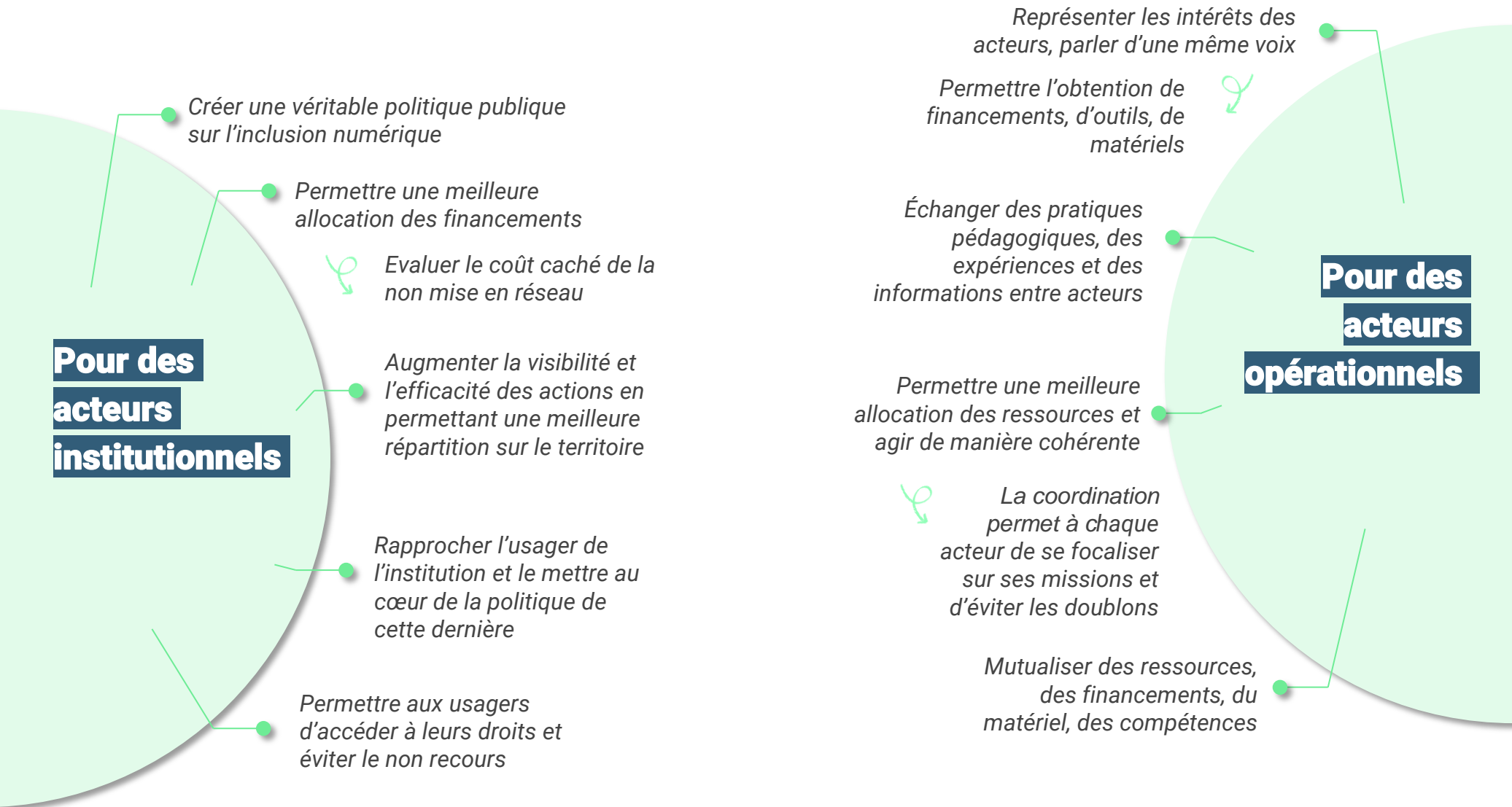
LES FONDEMENTS ESSENTIELS DU RÉSEAU SONT...

- L'ouverture à l'ensemble des acteurs s'accordant sur une stratégie commune
- Une philosophie collective, notamment d'être au service de tous les citoyens
- Une ingénierie commune et un soutien aux actions (financements, matériel etc...)
- Un financement hybride de différentes parties prenantes

LES ENJEUX POUR ALLER PLUS LOIN...

- Comment permettre une articulation des échelles qui soit pertinente et efficace
- Quelles étapes de structuration du réseau suivre

1. Convaincre de l'utilité d'un fonctionnement en réseau



2. Structurer le réseau d'acteurs idéal

Quels acteurs ?

- ★ **Toutes les catégories d'acteurs** (institutions, associations, entreprises...)
 - Délégués citoyens
 - Représentants des élus
 - Hétérogénéité de structures : centres de formation, tiers-lieux, centres sociaux, observatoires etc...

Quels outils ?

Plateforme centralisant les différents sites et outils : **une unique cartographie**

Annuaire avec inscription obligatoire de tous les acteurs et leurs missions

Outils pour faciliter l'orientation des publics

Charte et document cadre du réseau qui borne la stratégie commune

Convention citoyenne

★ **Matériel informatique pour tous** et mobilité du matériel

Maintenance commune

Quelle offre de services ?

Créer une philosophie et une stratégie commune



Accompagnement de tous les citoyens



Présence territoriale (s'appuyer sur les communes) avec locaux et matériel à disposition

Formations professionnelles



Aide au financement d'actions et recherche de moyens matériels

Observatoire et veille

Communication auprès du « grand public »

Coordination et pérennisation des actions sur le territoire

Développement du lien social

Qui s'en occupe ?

Consortium avec un fonctionnement démocratique (type SCOP)

Coordinateurs départementaux et un interlocuteur régional

Une personne ressource et relais en gestion du réseau ainsi qu'un spécialiste par service public pour répondre aux questions du réseau



Service d'ingénierie commun

Quels financements ?

Obligation de financement par les institutions qui ont dématérialisé leurs services



Financement hybride entre les entreprises, les collectivités et les partenaires sociaux

Annexes

Barcamp collectif et créatif
Human Tech Days

Et des exemples inspirants lors de cette journée

Des formations marquantes

Formation au dispositif promeneur du net

BAFA pour des formations très pratiques

C2i pour l'approfondissement à la culture numérique

Formations du CEFIM pour faciliter la transition numérique des entreprises

Formation SKILLPASS pour la valorisation des compétences transverses à partir d'un jeu sérieux

Des espaces d'accompagnement inspirants

Fablab Lab'O à Orléans

Pépinières d'entreprises

Belle de mai

Ressourcerie ateliers liégériens

Espace Darwin à Bordeaux

Pour leur ouverture, leur esprit collaboratif incitant au partage



Merci et à bientôt !

Retrouvez-nous sur www.wetechcare.org

WETECHCARE

HTD 2020